Certificat Technique des Métiers

DOCUMENT DE LIAISON

entre le centre de formation d'apprentis et les entreprises,
cahier des charges de la formation

Toiletteur canin et félin

Chambres de Métiers et de l'Artisanat
Université Régionale des Métiers et de l'Artisanat
Alsace

Chambre de Métiers d'Alsace

Le Président

Bernard STALTER

Professionnelle du
Toilettage canin et félin

Evelyne MINOUX

La Présidente du syndicat
national des professions du chien
et du chat (SNPCC)

Anne Marie LE ROUEIL

☞ L'ENTREPRISE

Désignation _____

Adresse _____

_____

téléphone_____ télécopie_____

Responsable de la formation _____

☞ L'APPRENTI

Nom _____Prénom _____

Adresse _____

_____ téléphone _____

Représentant légal_____

Adresse _____

_____ téléphone _____

☞ LE CENTRE DE FORMATION

Adresse _____

_____

téléphone_____ télécopie_____

Directeur _____

Directeur adjoint / Responsable pédagogique _____

Professeur principal de l'année scolaire .../... _____

Professeur principal de l'année scolaire .../... _____

Professeur chargé du suivi en 1 ère année _____

Professeur chargé du suivi en 2 ème année _____

édité en octobre 2013

S O M M A I R E

Présentation de l'apprenti(e) page 1

Profil de l'emploi - descriptif page 3

Document de liaison

- observations générales et mode d'emploi page 4
- mise en œuvre page 5
- domaines de compétences page 6

Règlement d'examen page 7

Répartition de la formation en entreprise et au CFA (progression semestrielle) pages 8-19

Tableaux d'appréciation des compétences I et II pages 20-23

Fiche navette page 24

Participants page 25

Titre certifié sous l'intitulé Certificat Technique des Métiers toiletteur canin et félin de niveau V pour une durée de 3 ans par arrêté du 5 avril 2012 et enregistré au répertoire national des certifications professionnelles à compter du 14 avril 2012, date de publication de l'arrêté au JORF

PROFIL DE L'EMPLOI
C.T.M. Toiletteur canin et félin

Identifier/organiser/utiliser les équipements	• Identifier les locaux et les équipements • Préparer, utiliser les instruments • Appliquer les règles de sécurité
Identifier les différentes races	• Reconnaître les races et leurs particularités • Evaluer le travail à faire
Choisir, préparer les outils et les installations	• Choisir les différents outils/instruments • Mettre l'animal en confiance • Préparer la table à toiletter • Choisir le type toilettage en fonction de l'animal
Approcher l'animal	• Utiliser les techniques d'approche
Observer, Procéder au toilettage	• Donner des explications au client sur le mode opératoire, • Réaliser le toilettage : mettre en œuvre les procédés et techniques de toilettage
Entretenir les locaux, les équipements et matériels nécessaires au toilettage	• Nettoyer le matériel et récipients • Appliquer les techniques d'entretien des locaux et des instruments
Appliquer les règles d'hygiène et de respect de l'animal, apporter des réponses aux questions du client	• Respecter le client • Justifier des règles d'hygiène, vestimentaire, corporel, matériel
Soigner la relation client Vendre	• Communiquer, expliquer • Vendre un produit • Procéder à une vente additionnelle

LE DOCUMENT DE LIAISON : OBSERVATIONS GENERALES

- Outil de base de la formation professionnelle par apprentissage, le document de liaison répartit et articule les responsabilités de formation entre l'entreprise et le C.F.A.

- Fruit d'un travail d'équipe de professionnels, de responsables pédagogiques et d'enseignants au niveau académique, le présent document est élaboré à partir des tâches rencontrées lors de la réalisation de travaux de toilettage en salon.

- La rédaction des contenus se répartit en 4 semestres, et c'est ici la seule chronologie donnée à titre indicatif. Il a été tenu compte de l'ordre variable d'apparition des tâches en entreprise, du recours aux mêmes compétences d'une tâche à une autre, de l'utilisation des acquis et du respect des consignes de sécurité, en prenant en compte les impératifs de qualité du toilettage, de temps, de gestion de la clientèle et d'un bon entretien des locaux.

- Toutefois les contenus de ce document ne peuvent demeurer figés et il appartient aux utilisateurs, au C.F.A. ou en entreprise, de proposer des modifications en fonction des problèmes qui apparaissent lors de l'utilisation de cet outil de travail.

- Le présent document constitue l'outil de référence pour le CFA et les entreprises

- **La concertation** entre le Centre de Formation d'Apprentis et l'entreprise est nécessaire pour améliorer la qualité et l'efficacité de la formation et établir une bonne communication entre les partenaires de la formation des jeunes apprentis.

- L'essentiel de la formation des apprentis a lieu en entreprise. Le C.F.A. intervient en complément du maître d'apprentissage.

LE DOCUMENT DE LIAISON : MODE D'EMPLOI

- Il est avant tout un précieux guide pour le maître d'apprentissage, l'apprenti et les parents. Outil de communication et de concertation, il permet le dialogue entre les acteurs :

Maître	⇔	Apprenti - parents
Apprenti - parents	⇔	Enseignants du CFA
Maître	⇔	Enseignants du CFA

- l'évaluation peut être faite de multiples façons :
  - par le maître d'apprentissage
  - par les formateurs du CFA
  - à l'occasion d'un échange maître-apprenti-parents
    L'apprenti peut également s'auto-évaluer.
    (Colonne positionnement : I = Initié – C = Capable – A = Autonome)
- la signature du tuteur ou du chef d'entreprise, mais également la signature de l'apprenti(e) et des parents si mineur(e) sont requises sur chacune des pages « activités et tâches en entreprise »

LE DOCUMENT DE LIAISON : MISE EN ŒUVRE

1. Le document de liaison est présenté et explicité aux maîtres d'apprentissage

   - par l'inspecteur de l'apprentissage lors de la déclaration en vue de l'accueil d'apprentis, dans le cadre de la formation pédagogique du maître d'apprentissage,
   - par le CFA national au début de la formation de l'apprenti et lors de la visite en entreprise.

2. Il permet d'organiser la progression des enseignements professionnels tout au long de la formation. Il est l'outil de référence qui permet :

   - *au maître d'apprentissage*

   - de choisir et confier à l'apprenti des tâches appropriées en fonction des capacités à atteindre,
   - de mieux connaître le contenu et la progression de la formation professionnelle,

   - *à l'équipe pédagogique du C.F.A.*

   - d'organiser sa progression pédagogique en tenant compte du "vécu" en entreprise,
   - d'élaborer des outils d'accompagnement (grilles d'évaluation, fiches-bilans,...)
   - de guider l'apprenti dans ses travaux de recherche et l'exploitation de son vécu professionnel,

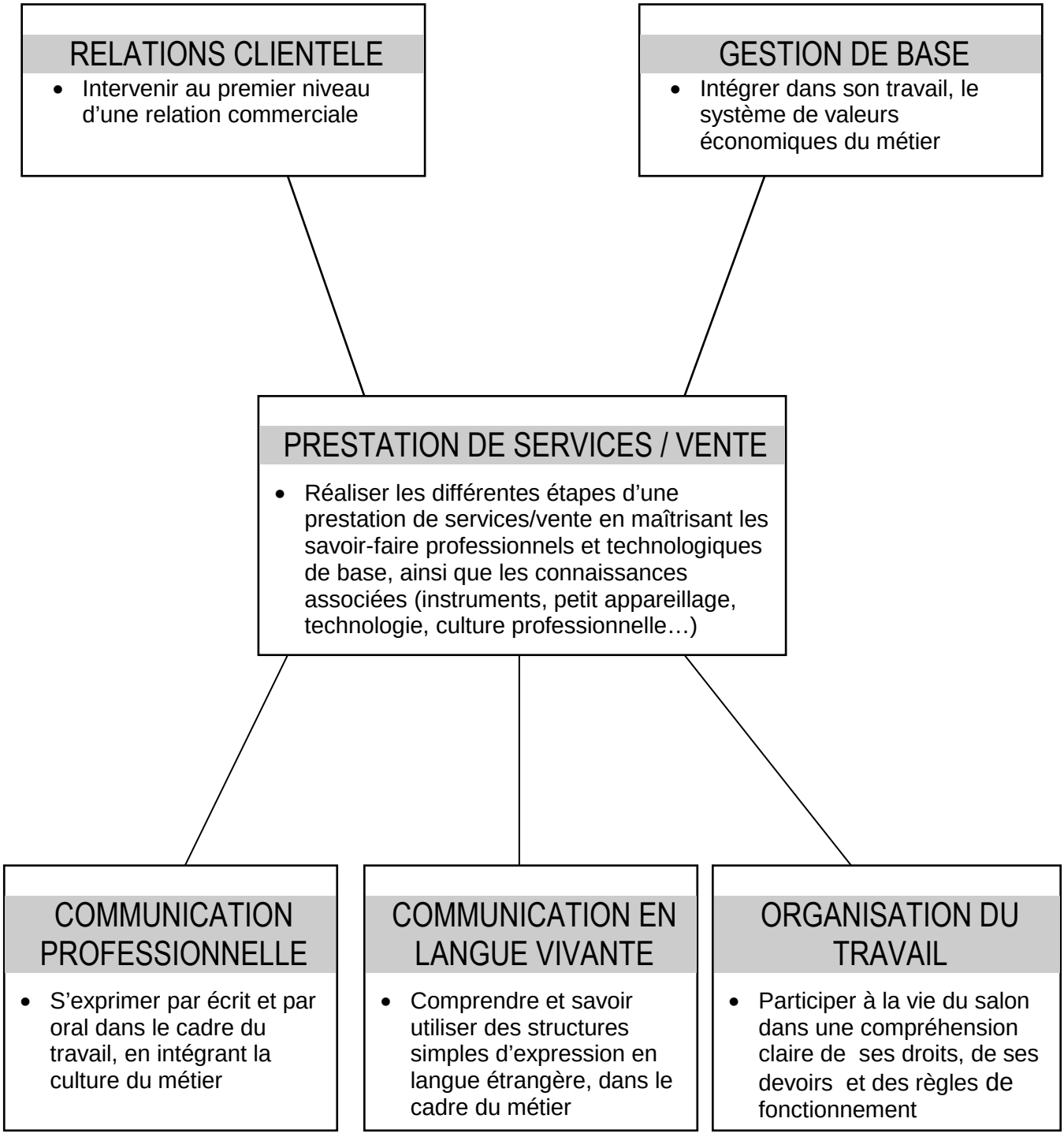
   - *à l'apprenti et aux parents*

   - d'avoir un aperçu global de la formation professionnelle,
   - de comprendre la complémentarité du C.F.A. et de l'ENTREPRISE,
   - de jouer un rôle actif dans la formation et d'être plus responsable.

Ce document est un outil de concertation dynamique servant de référence constante aux formateurs de l'entreprise et du CFA pour assurer à l'apprenti une formation complète, méthodique et de qualité dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.

CERTIFICAT TECHNIQUE DES METIERS
« Toiletteur canin et félin » *en apprentissage*

La formation est organisée autour de 6 domaines de compétences


RELATIONS CLIENTELE
• Intervenir au premier niveau d'une relation commerciale
GESTION DE BASE
• Intégrer dans son travail, le système de valeurs économiques du métier
PRESTATION DE SERVICES / VENTE
• Réaliser les différentes étapes d'une prestation de services/vente en maîtrisant les savoir-faire professionnels et technologiques de base, ainsi que les connaissances associées (instruments, petit appareillage, technologie, culture professionnelle…)
COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
• S'exprimer par écrit et par oral dans le cadre du travail, en intégrant la culture du métier
COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE
• Comprendre et savoir utiliser des structures simples d'expression en langue étrangère, dans le cadre du métier
ORGANISATION DU TRAVAIL
• Participer à la vie du salon dans une compréhension claire de ses droits, de ses devoirs et des règles de fonctionnement

REGLEMENT D'EXAMEN

<table>
<tr><th>épreuves</th><th>coefficient</th><th>note éliminatoire</th><th>durée maximum</th></tr>
<tr><td>Acquis professionnels</td><td>2</td><td>pas de note éliminatoire</td><td>tout au long de la formation</td></tr>
<tr><td>Pratique professionnelle</td><td>6</td><td>moins de 10</td><td>2h00</td></tr>
<tr><td>Mise en situation d'accueil du chien/chat</td><td>2</td><td rowspan="2">moins de 10</td><td>15 min</td></tr>
<tr><td>Théorie professionnelle</td><td>3</td><td>2h00</td></tr>
<tr><td>Etude de cas</td><td>2</td><td>moins de 8</td><td>4h00</td></tr>
<tr><td>Dossier professionnel
- Ecrit
- Oral</td><td>1
2</td><td>pas de note éliminatoire</td><td>tout au long de la formation
25 min</td></tr>
<tr><td colspan="4">moyenne générale
somme des coef. : 18
note éliminatoire : moins de 10</td></tr>
</table>

A partir de 9,5 de moyenne générale le jury se concerte pour reconsidérer la note finale s'il n'y a pas de note éliminatoire.

- Le Certificat Technique des Métiers est délivré par l'Assemblée Permanente des Chambres de Métiers et remis, par délégation, par le Président de la Chambre des Métiers aux candidats ayant obtenu une moyenne générale égale ou supérieure à 10/20 pour l'ensemble des épreuves et sans note éliminatoire.

- En cas d'échec à l'examen, le candidat garde pendant cinq ans le bénéfice de la note obtenue si celle-ci est égale ou supérieure à la note requise.

- Tout candidat qui se présentera à l'épreuve « Présentation orale d'une situation de travail » sans dossier professionnel support se verra attribuer la note de zéro : cette information sera relayée par les formateurs en CFA en début de formation et sera mentionnée sur la lettre de convocation à l'épreuve.

La formation en entreprise : progression par semestre

Activités et tâches en entreprise au 1er semestre				
L'objectif est de faire en sorte que les compétences énumérées soient acquises à la fin du 1er semestre **rendre l'apprenti(e) capable de :**	**en CFA (*)**	**en entreprise**		
		I	**C**	**A**
respecter la tenue vestimentaire	vu			
chaussures fermées antidérapantes				
port de la blouse de travail				
tenue correcte				
accueillir	vu			
garder le sourire, être poli(e), garder sa bonne humeur				
respecter les consignes du maître d'apprentissage et du formateur				
découvrir les produits, les matériels et les cosmétiques,	vu			
enlever les poils des surfaces,				
nettoyer/désinfecter les plans et les outils après usage				
préparer le poste de travail et l'animal	vu			
examiner la morphologie et l'état sanitaire de l'animal				
régler la table à hauteur et préparer les instruments et produits				
comprendre la nécessité de l'entretien courant du matériel et du petit outillage				
utiliser le stérilisateur pour les instruments, contrôler l'état des outils				
nettoyer / graisser les tondeuses				
sécuriser le chien et le chat physiquement et psychologiquement				
comprendre les règles d'hygiène : ongles, oreilles, coussinets				
comprendre le comportement du chien, du chat, anticiper les réactions				
manipuler un chien (contention)				
couper les ongles, les griffes, dégrossir				
mettre en évidence la sortie d'encolure				
dégager la ligne du dos, les côtés, les angulations avant et arrière, le fouet,				
l'entrecuisse et les espaces interdigitaux				
épiler le conduit auditif et nettoyer les oreilles, dégager les larmiers				
respecter les règles d'hygiène intime de l'animal				
débourrer, carder,				
démêler, brosser, laver le chien, le sécher				
évaluer les besoins et les coûts des consommables pour chaque prestation				
rendre compte du travail effectué au maître d'apprentissage				

(*) cocher la case CFA quand la tâche a été abordée en CFA.
En entreprise cocher la case I, C ou A initié capable ou autonome quand la tâche a été exécutée par l'apprenti(e)

- Mise en œuvre les règles d'hygiène vestimentaire, corporelle, matérielle et des règles de sécurité

signatures :
le tuteur, le chef d'entreprise, l'apprenti, les parents si apprenti mineur,

Savoirs associés enseignés au C.F.A.	traité le
la découverte du métier :	
respect de la tenue dans le cadre de l'application des règles d'hygiène et de sécurité	
les particularités du métier	
la relation clientèle	
la définition et la fonction	
accueillir le client	
les races de chiens et de chats	
l'apprentissage d'une bonne présentation au salon	
les produits/les matériels	
l'importance de l'hygiène	
les désinfectants et les nettoyants	
les produits de base utilisés au salon et leur utilisation pertinente	
les matériels professionnels et leur reconnaissance	
le poste de travail	
les signes du comportement du chien	
les gestes et les postures adéquates (contraintes anatomiques et fonctionnelles)	
la prévention des risques professionnels (identification des dangers, risques et dommages	
associés au toilettage)	
la gestion des coûts des consommables	
les pratiques réglementaires respectueuses de l'animal	

Activités et tâches en entreprise au 2e semestre				
L'objectif est de faire en sorte que les compétences énumérées soient acquises à la fin du 2e semestre **rendre l'apprenti(e) capable de :**	**en CFA (*)**	**en entreprise**		
		I	**C**	**A**
se renseigner sur les prestations du salon				
accueillir le client	vu			
garder le sourire, être poli, garder sa bonne humeur				
respecter les consignes du maître d'apprentissage et du formateur				
réceptionner le chien dès son arrivée, renseigner sur les prestations du salon				
identifier le comportement du chien				
manipuler un chien (contention)				
tenir une tondeuse et des ciseaux	vu			
dégrossir				
mettre en évidence à la sortie d'encolure				
organiser le poste de travail				
brosse ciseaux peigne et servante avec produits à portée de main				
procéder à la pré-coupe et à la coupe (tondeuse et ciseaux)	vu			
faire l'hygiène du chien (coussinets, ongles, épilation des oreilles …)				
préparer la coupe selon la demande du client				
utiliser le bon shampoing				
procéder au bain de l'animal				
effectuer le démêlage et le brushing				
approche de la finition				
comprendre la technique (pointe des oreilles, tour de pattes),				
les étapes d'un toilettage particulier				
remplir une fiche client et rendre compte				
comportant nom et téléphone du client, nom de l'animal et son âge.				
relater des observations et signaler les anomalies cutanées, les				
traumatismes				
collaborer avec les vétérinaires, appliquer les traitements dermatologiques				
sur ordonnance				

(*) cocher la case CFA quand la tâche a été abordée en CFA
en entreprise cocher la case I, C ou A initié capable ou autonome quand la tâche a été exécutée par l'apprenti(e)

- Mise en œuvre les règles d'hygiène vestimentaire, corporelle, matérielle et des règles de sécurité

signatures :
le tuteur, **le chef d'entreprise,** **l'apprenti,** **les parents si apprenti mineur,**

Savoirs associés enseignés au C.F.A.	traité le
la découverte du métier	
le comportement de l'animal	
la traite du chien	
la relation clientèle	
le respect du client et les aspects de l'attachement à un animal	
la présentation au salon (fierté d'y travailler, aspect positif de l'entreprise)	
la tenue vestimentaire est impeccable	
les produits/les matériels	
l'utilisation optimum du matériel des outils	
l'utilisation optimum des produits (shampoing, cosmétiques)	
les schémas de coupe	
La différence entre la coupe et la pré coupe	
l'après-bain : essuyer, éponger et pulser le chien	
le principe de l'essorage	
le mode de séchage avec brushing en fonction du type de fourrure	
la finition à la tondeuse et/ou au ciseau	
le toilettage selon le type de chien	
la fiche client	
les produits vétérinaires dermatologiques et anti parasitaires	

Activités et tâches en entreprise au 3e semestre

L'objectif est de faire en sorte que les compétences énumérées soient acquises à la fin du 3e semestre **rendre l'apprenti(e) capable de :**	**en CFA (*)**	**en entreprise**		
		I	**C**	**A**
comprendre et appliquer l'hygiène corporelle, vestimentaire, professionnelle				
objecter / suggérer (uniquement au moyen de jeux de rôles)				
traiter une réclamation (uniquement au moyen de jeux de rôles)				
prendre un rendez-vous au salon ou au téléphone, le consigner dans le				
planning, spécifier au client les contraintes et limites de la prestation				
(présence du maître pour un animal âgé)				
écouter les désirs du client et savoir les formuler :				
Comprendre la relation maître-animal pour maîtriser la situation psychologique				
(rassurer le client, le conseiller) méthode d'apprentissage : les jeux de rôles				
évaluer le pelage du chien ou du chat				
connaître les races de chats et leur comportement				
réaliser une toilette canine complète en fonction de la morphologie				
laver intégralement le chien, poser le shampoing adéquat, rincer				
pulser ou pré-sécher, essuyer-éponger				
procéder à la pré-coupe et à la coupe complète (tondeuse et ciseaux)				
appliquer le standard de la race				
savoir différencier le matériel				
procéder à un démêlage/brushing parfait				
finir à la tondeuse/aux ciseaux				
savoir épiler				
Comprendre **la mise en valeur du salon** (aménagement)				

(*) cocher la case CFA quand la tâche a été abordée en CFA
en entreprise cocher la case I, C ou A initié capable ou autonome quand la tâche a été exécutée par l'apprenti(e)

- Mise en œuvre les règles d'hygiène vestimentaire, corporelle, matérielle et des règles de sécurité

signatures :
le tuteur, le chef d'entreprise, l'apprenti, les parents si apprenti mineur,

Savoirs associés enseignés au C.F.A.	traité le
la tenue et la présentation	
l'argumentaire	
les techniques de communication	
l'attitude face à une réclamation du client en situation relationnelle	
la prise de rendez-vous par téléphone et au comptoir	
la mise en place d'une table de toilettage (serviette, instruments de base …)	
Le pelage de l'animal et ses caractéristiques	
les différentes races de chiens/chats	
le merchandising (optimiser la diffusion commerciale des produits grâce à des	
techniques et à une stratégie adaptée)	

Activités et tâches en entreprise au 4e semestre

L'objectif est de faire en sorte que les compétences énumérées soient acquises à la fin du 4e semestre **rendre l'apprenti(e) capable de :**	**en CFA (*)**	**en entreprise**		
		I	**C**	**A**
établir une relation client				
conseiller				
questionner le client sur ses attentes, sur son animal (comportement, historique de				
toilettage)				
construire un argumentaire				
ranger les produits/ tenir le salon dans un état impeccable				
mettre en rayon avec mise en valeur des articles				
étiqueter les produits selon réglementation				
contrôler l'état des ciseaux, tondeuses et trimmers				
conduire une opération de toilettage complète chien/chat				
Modeler l'aspect général du chien				
Adapter l'épilation selon le standard				
réaliser un toilettage selon standard des races, dans le respect des règlements de la				
cynophilie et de la félinophilie				
mettre en évidence les paramètres morphologiques spécifiques aux races (ligne de dos,				
sortie d'encolure, angulation avant/arrière, profondeur de la poitrine, détails de la tête,				
insertion de fouet				
corriger les défauts morphologiques par le toilettage pour la mise en valeur de l'animal				
couper les griffes, épiler les poils morts, débourrer le poil, dégraisser la glande à la base				
de la queue, laver, « brusher » le chat si possible, adapter la prestation au degré de docilité				
du chat				
procéder à une vente de produits additionnels				
participer à la gestion courante du salon/notion de rentabilité				
établir un devis, émettre une facture pour un professionnel et un particulier,				
faire une ristourne au client,				
contrôler les bordereaux de livraison des matériels et matériaux,				
connaître les démarches administratives				
assister aux manifestations évènementielles du secteur : exposition, concours				

(*) cocher la case CFA quand la tâche a été abordée en CFA
en entreprise cocher la case I, C ou A initié capable ou autonome quand la tâche a été exécutée par l'apprenti(e)

- Mise en œuvre les règles d'hygiène vestimentaire, corporelle, matérielle et des règles de sécurité

signatures :
le tuteur, le chef d'entreprise, l'apprenti, les parents si apprenti mineur,

Savoirs associés enseignés au C.F.A.	traité le
comprendre parfaitement **la demande du client**	
techniques de l'**argumentaire** maîtrisées	
le contrôle des outils et des matériaux	
le rangement et l'étiquetage des produits	
le modelage, la coupe du standard	
l'épilation : maîtrise de la technique	
le toilettage maîtrisé du chat selon sa race	
les produits additionnels : sellerie/vêtements, alimentation, shampoing/cosmétiques,	
jouets/accessoires	
la facture, le devis, la ristourne au client	
les contacts téléphoniques avec les fournisseurs	
les bordereaux de livraison	
les démarches administratives	
Information sur le calendrier des expositions et des salons canins/félins	

Savoirs transversaux enseignés au C.F.A.

SCIENCES	traité le
1er semestre	
Races canines et félines & domestication, les origines, les races (classification de Mégnin et nomenclature FCI	
La morphologie externe : les types et l'étude des différentes parties du chien et du chat	
L'appareil locomoteur	
La constitution de la peau : l'épiderme, le derme, l'hypoderme, les glandes de la peau.	
2e semestre	
Les types de poils et de pelage, le cycle pilaire, la mue	
Le rôle de la peau et celui du pelage	
Les parasites poux/puces/aoûtats/cheylettielles/gales/tiques et champignons	
Les autres organes des sens : odorat, ouïe, vue, goût (anatomie et physiologie)	
La reproduction : anatomie des appareils de l'étalon & de la lice, phases du cycle œstral,	
saillie, gestation, mise-bas, méthodes de stérilisation mâle/femelle	
3e semestre	
Le système digestif du chien/du chat : anatomie et physiologie	
Les dents : typologie et prophylaxie dentaire	
Les aliments du chien et du chat : classes, types et composition des aliments	
Les endoparasites : anatomie & cycle de vie des Nématodes et Cestodes, le rôle des vermifuges	
Les maladies infectieuses : d'origine virale, bactérienne et parasitaire (principaux symptômes)	
4e semestre	
La vaccination et la sérothérapie (importance du calendrier)	
Les méthodes de prévention de l'infection : l'asepsie, l'antisepsie	
Les zoonoses	
La cynophilie : les organismes et leur rôle, identification d'un chien, d'un chat, certificat de	
Naissance et pedigree, le LOF, les séances de confirmation & les expositions canines	
La vente d'un chien et les papiers du chien de race	
Le standard du caniche	

Savoirs transversaux enseignés au C.F.A.

COMMUNICATION PROFESSIONNELLE - VENTE	traité le
1er semestre	
Se présenter, prendre la parole en public, intégrer le schéma de la communication	
Découvrir des documents relatifs au métier de toiletteur	
Le langage verbal/non verbal/la reformulation/ questions fermées, ouvertes, alternatives	
L'accueil et la prise en charge du client dans le souci de l'efficacité	
Le client en colère, le traitement des réclamations (jeux de rôles)	
Présentation des produits d'hygiène canine/féline	
2e semestre	
Le langage et l'écoute active/la reformulation	
La tenue vestimentaire et le respect de l'hygiène	
Les produits et services adaptés – les canaux de distribution	
Les étapes d'une opération de vente/l'analyse des besoins (motivation, mobile, freins)	
La fiche client, le suivi, la vente additionnelle	
L'argumentation/réponse aux objections	
3e semestre	
Elaboration d'un dossier technique : présentation personnelle, de l'entreprise (fiche	
signalétique, organigramme, situation géographique et historique, évocation d'une situation de travail	
L'écoute active/les freins à l'écoute, les étapes précises d'une opération de vente et	
de vente additionnelle, l'encaissement, le merchandising, le mailing	
Préparation à l'oral (de produits d'hygiène canine et féline), apprendre à gérer le stress	
Le travail d'équipe	
4e semestre	
Argumentation dans le cadre professionnel - situation de relation clientèle, réponses aux objections	
Proposer une vente destinée à bien accompagner un produit de vente principal	
La fidélisation du client – le mailing à la clientèle	
Le merchandising	
Choix des couleurs, de l'harmonie et des formes dans la vitrine du salon	
Les définitions utiles en vente (gamme, marque, notoriété, cycle de vie, étiquetage d'un produit	
Les produits d'hygiène canine et féline (exploiter les différents documents techniques)	
La nécessité du travail en équipe en salon	

MATHEMATIQUES - GESTION	traité le
1er semestre	
Les calculs numériques : les fractions - Proportions : les notions de base, les monnaies	
Les unités de mesure : la masse, la conversion, les pourcentages	
2e semestre	
Formation des prix : prix d'achat, coût d'achat, prix de vente	
Périmètres, aires, volumes	
Proportions : vitesse, échelle	
Proportionnalité et fonction linéaire	
3e semestre	
La formation des prix : TVA, Taux de marque, coefficient multiplicateur	
La gestion du stock des produits (shampoing, produits de vente additionnelle)	
La fiche de paie Les intérêts simples	
4e semestre	
Travail à partir de situations concrètes	
Le bon de commande/ livraison, la facture au client, les différents modes de règlement	
La recherche de fournisseurs : comparaison et choix	

Savoirs transversaux enseignés au C.F.A.

ORGANISATION DU TRAVAIL	traité le
3e semestre	
Le contrat de travail et l'aménagement du temps de travail/ le salaire, les congés :	
- différentes obligations	
- différents types de contrats et la rupture du contrat de travail	
- représentants du personnel	
- temps de travail, heures supplémentaires, congés payés	
Les éléments de la fiche de paie	
Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail	
4e semestre	
Les bases de l'économie :	
différents agents économiques qui la composent et leur interaction, le client	
L'entreprise de toilettage :	
- règlement intérieur, partenaires, client, organigramme	
- chiffre d'affaires/bénéfice réalisé	
- analyse des ventes du salon	
Les formes juridiques des entreprises & statut de commerçant/artisan :	
- conséquences, avantages, inconvénients ainsi que les conditions	
Défense du consommateur, des clients : différents organismes et associations	
Personne physique, la responsabilité :	
- caractéristiques, responsabilité civile/pénale notamment par rapport aux clients	
LANGUE VIVANTE ANGLAIS	**traité le**
1er semestre	
La présentation personnelle et professionnelle	
La lecture de l'heure	
Les civilités et accueil cordial, proposition de ses services	
2e semestre	
Le dialogue de la vente	
Le vocabulaire professionnel : produits de toilettage, lieu de travail, tenue au salon	
3e semestre	
Le dialogue de la vente : jeux de rôles, explication du ticket de caisse	
La lecture, compréhension d'une lettre professionnelle (commande, réclamation)	
Le texte lacunaire relatif au comportement d'un chien ou d'un chat	
Les étapes de l'accueil d'un client et de son animal	
4e semestre	
La présentation des outils et de l'appareillage au salon	
Les différentes étapes d'un toilettage pour chien, pour chat	
L'accueil physique du client et de l'animal / La présentation succincte au téléphone	
Sensibilisation à la prévention des risques professionnels	**traité le**
Appréhender, analyser et prévenir les risques dans la situation de travail	
Les risques, les dangers, les dommages, les accidents et les maladies professionnelles	
Le cadre juridique de la PRP et l'énoncé des principes généraux de prévention	
Les contraintes anatomiques et fonctionnelles, le PRAP (prévention des risques liés à l'activité physique)	
Les chutes et risques liés aux équipements coupants, aux allergies, produits chimiques	
Les risques liés à la contention des animaux de compagnie	
La grille d'évaluation des risques, le document unique	
La formation initiale SST (en complémentarité)	

TABLEAU D'APPRECIATION DES COMPETENCES

TAC I

Date:

COMPORTEMENT	TB	B	I	TI
→ Intérêt pour son métier	☐	☐	☐	☐
→ Implication dans sa formation	☐	☐	☐	☐
→ Adaptation à l'entreprise	☐	☐	☐	☐
→ Ponctualité	☐	☐	☐	☐
→ Assiduité	☐	☐	☐	☐
→ Esprit d'initiative	☐	☐	☐	☐
→ Sens des responsabilités	☐	☐	☐	☐
→ Relation avec l'équipe de production	☐	☐	☐	☐
→ Relation avec l'équipe de vente (pour métier concerné)	☐	☐	☐	☐
→ Relation avec la hiérarchie	☐	☐	☐	☐
→ Relation fournisseurs, clients, patients (accueil, tenue, courtoisie)	☐	☐	☐	☐
→ Transmission d'info entre entreprise et centre de formation	☐	☐	☐	☐
→ Compréhension et respect des consignes	☐	☐	☐	☐
→ Capacité à accepter les critiques	☐	☐	☐	☐
→ Capacité à reconnaître ses erreurs	☐	☐	☐	☐
→ *Autre critère:*	☐	☐	☐	☐

ORGANISATION DU TRAVAIL	TB	B	I	TI
→ Respect des règles d'hygiène et de sécurité	☐	☐	☐	☐
→ Planification de son travail	☐	☐	☐	☐
→ Respect des délais	☐	☐	☐	☐
→ Respect des temps d'exécution	☐	☐	☐	☐
→ Gestion des temps morts	☐	☐	☐	☐
→ Gestion des imprévus, des urgences	☐	☐	☐	☐
→ Disponibilité, flexibilité	☐	☐	☐	☐
→ Soin du poste de travail	☐	☐	☐	☐
→ Adaptation aux différents postes de travail	☐	☐	☐	☐
→ *Autre critère:*	☐	☐	☐	☐

b

TECHNIQUE	TB	B	I	TI
→ Autonomie	☐	☐	☐	☐
→ Régularité dans la qualité	☐	☐	☐	☐
→ Soin et précision	☐	☐	☐	☐
→ Rapidité d'exécution	☐	☐	☐	☐
→ Respect des fiches de travail, des plans…	☐	☐	☐	☐
→ Adaptation du travail à la demande de chaque client	☐	☐	☐	☐
→ Respect et entretien du matériel	☐	☐	☐	☐
→ Utilisation rationnelle et économique des matériaux	☐	☐	☐	☐
→ Respect des procédures de réalisation	☐	☐	☐	☐
→ Contrôle final de la production	☐	☐	☐	☐
→ *Autre critère:*	☐	☐	☐	☐

OBJECTIFS DE PROGRES:

1° _____

2° _____

3° _____

OBSERVATIONS:

SIGNATURES:

Maître d'apprentissage: Apprenti: Formateurs:

c

TABLEAU D'APPRECIATION DES COMPETENCES

TAC II

Date:

COMPORTEMENT	TB	B	I	TI
→ Intérêt pour son métier				
→ Implication dans sa formation				
→ Adaptation à l'entreprise				
→ Ponctualité				
→ Assiduité				
→ Esprit d'initiative				
→ Sens des responsabilités				
→ Relation avec l'équipe de production				
→ Relation avec l'équipe de vente (pour métier concerné)				
→ Relation avec la hiérarchie				
→ Relation fournisseurs, clients, patients (accueil, tenue, courtoisie)				
→ Transmission d'info entre entreprise et centre de formation				
→ Compréhension et respect des consignes				
→ Capacité à accepter les critiques				
→ Capacité à reconnaître ses erreurs				
→ *Autre critère:*				
SOUS-TOTAL DES CROIX				

ORGANISATION DU TRAVAIL	TB	B	I	TI
→ Respect des règles d'hygiène et de sécurité				
→ Planification de son travail				
→ Respect des délais				
→ Respect des temps d'exécution				
→ Gestion des temps morts				
→ Gestion des imprévus, des urgences				
→ Disponibilité, flexibilité				
→ Soin du poste de travail				
→ Adaptation aux différents postes de travail				
→ *Autre critère:*				
SOUS-TOTAL DES CROIX				

d

TECHNIQUE	TB	B	I	TI
→ Autonomie	☐	☐	☐	☐
→ Régularité dans la qualité	☐	☐	☐	☐
→ Soin et précision	☐	☐	☐	☐
→ Rapidité d'exécution	☐	☐	☐	☐
→ Respect des fiches de travail, des plans…	☐	☐	☐	☐
→ Adaptation du travail à la demande de chaque client	☐	☐	☐	☐
→ Respect et entretien du matériel	☐	☐	☐	☐
→ Utilisation rationnelle et économique des matériaux	☐	☐	☐	☐
→ Respect des procédures de réalisation	☐	☐	☐	☐
→ Contrôle final de la production	☐	☐	☐	☐
→ *Autre critère:*	☐	☐	☐	☐
SOUS-TOTAL DES CROIX				

RECAPITULATIF DE TAC II

NOMBRE TOTAL DE CROIX (cumuler les sous-totaux des croix dans chaque colonne, puis indiquer le total en I)					**TOTAL (I)**
NOMBRE DE POINTS PAR CROIX (TB= 3 points; B= 2 pts; I = 1 pt; TI = 0 pt.)	x 3	x 2	x 1	x0	
NOMBRE DE POINTS (multiplier dans chaque colonne le nombre de croix par les points affectés, puis indiquer le total en II)					**TOTAL (II)**
NOTE DE TAC II SUR 20 (A): $\frac{(II) \times 20}{(I) \times 3} =$					
RAPPEL DE LA NOTE DU BOOK (B):					
NOTE FINALE: $\frac{2 \times A + 1 \times B}{3} =$					

SIGNATURES:

Maître d'apprentissage: Apprenti: Formateurs:

Certificat technique des métiers Toiletteur canin et félin

FICHE DE LIAISON ET DE CONTROLE	☐ 1ère Année ☐ 2ème Année semestre :

nom ……..
prénom …… date ……..……..

Travaux réalisés par le CFA ou **Travaux à réaliser par l'entreprise** **rayez ce qui ne convient pas**	enseignement	**étude**	connaissances nécessaires

Entreprise : maître d'apprentissage et /ou tuteur
Vu le signature,

parents
signature,

CFA : formateur
Vu le signature,

PARTICIPANTS

NOM	ADRESSE

Chambre de Métiers d'Alsace

Denise Spingos	Service régional de la formation 67300 Schiltigheim

Professionnelles /enseignant(e)s des matières professionnelles en CFA

Elisabeth Chailly	Au Look canin	68200 Mulhouse
Aurore Kientz	4 pattes Paradise	68490 Chalampé
Patrice Kolo	CFA de l'Artisanat	68200 Mulhouse
Evelyne Minoux	Toutoux Minoux	68110 Illzach

Enseignant(e)s des matières transversales en C.F.A.

Fatiha El Bourdi	CFA de l'artisanat 68200 Mulhouse
Carine Gabel	CFA de l'artisanat 68200 Mulhouse
Nizard Karoui	CFA de l'artisanat 68200 Mulhouse
Patrice Kolodziejczak	CFA de l'artisanat 68200 Mulhouse
Sylvie Ramel	CFA de l'artisanat 68200 Mulhouse
Sabine Schmitt	CFA de l'artisanat 68200 Mulhouse